



# ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA



¡ S O M O S T O D O S !



# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRDS) Cuarto trimestre 2019

¡ S O M O S T O D O S !

# Introducción

El presente informe muestra los datos pormenorizados de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Área Metropolitana de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 30 de diciembre de 2019, con el fin de establecer los índices de desempeño de la entidad en cuanto a la gestión y efectiva respuesta.


El informe muestra la correspondencia que se recibió en la entidad durante el periodo evaluado en cada uno de los canales habilitados por la entidad para la recepción de las PQRSD.

Esta informe se realizó tomando en cuenta la bases de datos suministrada por la plataforma BPM.Gov., sistema integrado único de correspondencia.



# Canales de Atención


La ciudadanía del Área Metropolitana de Bucaramanga tiene a su disposición diversos canales a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia de la entidad.




**Sitio web:** Accediendo a <http://www.amb.gov.co/> en el menú PQRSD, encuentra un formulario para diligenciar y enviar en línea.



**Correo electrónico:** Puede enviar un email a [info@amb.gov.co](mailto:info@amb.gov.co), con el detalle de su PQRSD y sus datos de contacto.



**Telefónico:** Llamando al teléfono principal de la entidad o los de las secretarías de cada dependencia (publicados en la página web).



**Presencial:** Puede radicar oficios por escrito, o expresar de manera verbal el detalle de sus PQRD's, en la oficina de recepción de la entidad, en la Avda. los Samanes No. 9-280, en Bucaramanga.



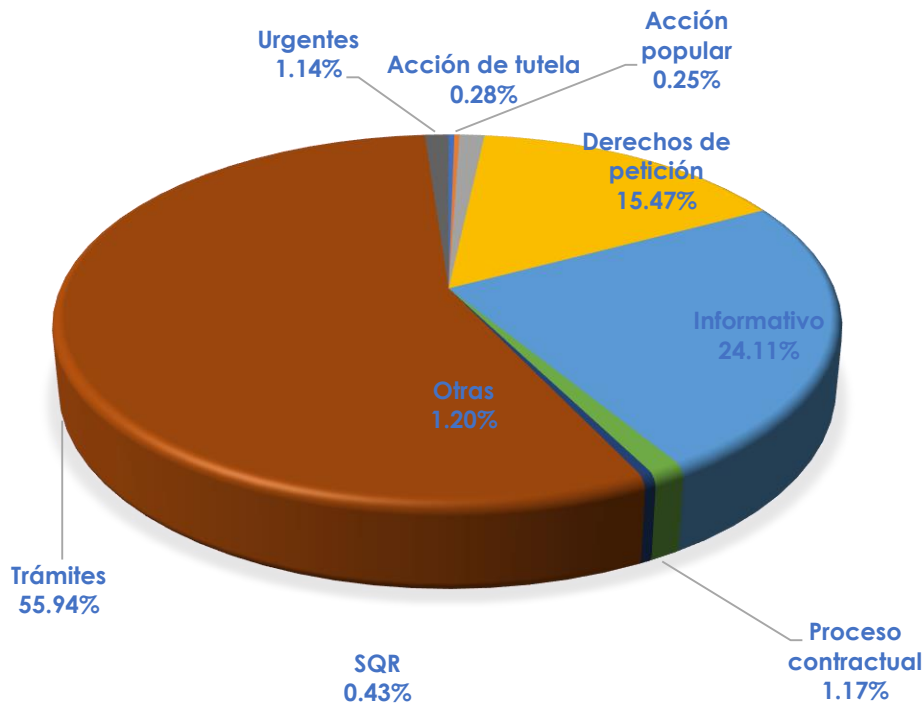
**Correo Postal:** Dirigiendo por cualquier medio de correspondencia postal sus PQRSD a la Avenida Los Samanes No. 9-280 en Bucaramanga



**Buzón Sugerencias:** Diligenciando y depositando el formato DIE-FO-005, disponible en las instalaciones de la entidad.

# Correspondencia recibida en el AMB

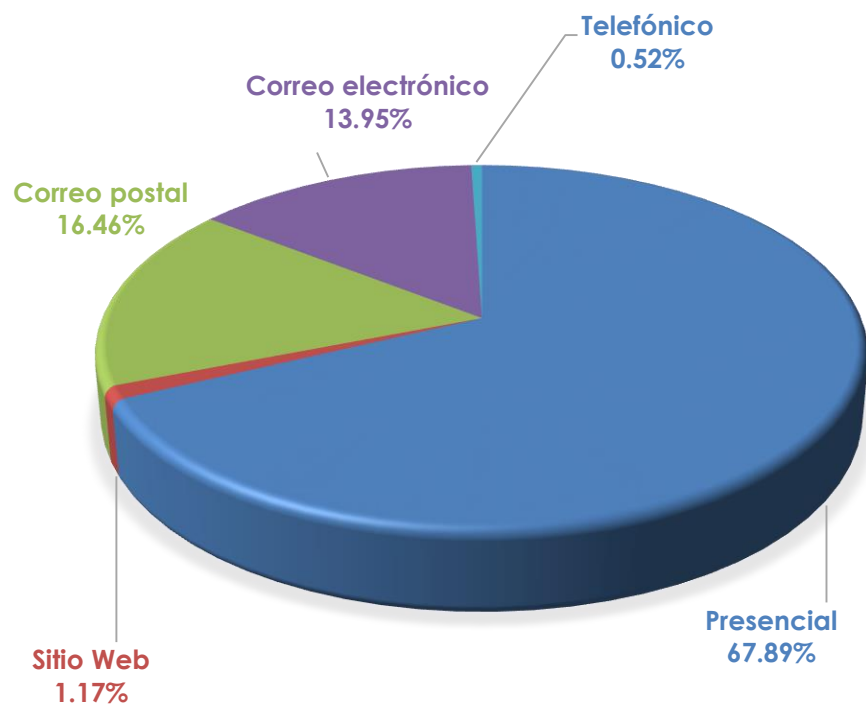
Toda la correspondencia que se recibe en el Área Metropolitana de Bucaramanga, por los diferentes canales dispuestos para los ciudadanos, es dirigida y radicada en un único sistema integrado de correspondencia, desde el cual se hace su clasificación y seguimiento. Durante el cuarto trimestre se recibió en total de 3,239 radicados. Luego de realizar la clasificación encontramos:



| Tipo de requerimiento   | # de oficios recibidos | Porcentaje |
|---|------------------------|------------|
| Acción de tutela  | 9                      | 0,28 %     |
| Acción popular  | 8                      | 0,25 %     |
| Derechos de petición  | 501                    | 15,47 %    |
| Informativos  | 781                    | 24,11 %    |
| Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales) | 39                     | 1,20 %     |
| Proceso contractual   | 38                     | 1,17 %     |
| SQR (sugerencias, quejas o reclamos)  | 14                     | 0,43 %     |
| Trámite   | 1812                   | 55,94 %    |
| Urgente   | 37                     | 1,14 %     |



# Canales de atención



| Canal de atención  | # de oficios recibidos | Porcentaje |
|--------------------|------------------------|------------|
| Correo electrónico | 452                    | 13,95 %    |
| Correo postal      | 533                    | 16,46 %    |
| Presencial         | 2199                   | 67,89 %    |
| Sitio web          | 38                     | 1,17 %     |
| Telefónico         | 17                     | 0,52 %     |

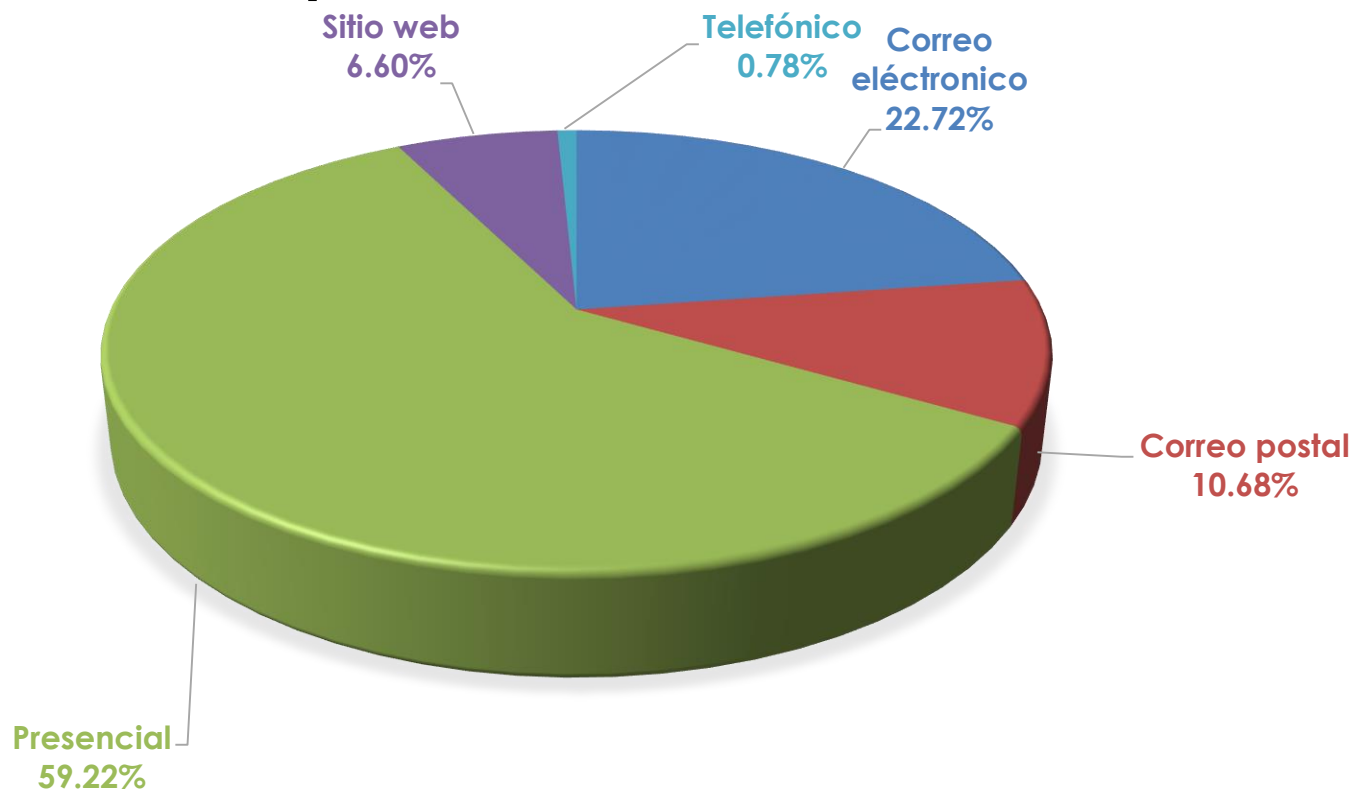


# Tiempos de respuesta para contestar las Peticiones, Sugerencias, Quejas o Reclamos

| 5 días hábiles  | 10 días hábiles   | 15 días hábiles  | 30 días hábiles  | Términos establecidos por la autoridad competente  |
|---|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Solicitudes de información realizada por congresistas</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Solicitudes efectuadas por otra entidad pública</li><li>Solicitudes que requieran documentos.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Peticiones de orden general</li><li>Sugerencias, quejas o reclamos depositados por los ciudadanos en los diferentes canales dispuestos por la entidad.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Consulta en relación con funciones y competencias de la entidad.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Requerimientos administrativos y judiciales</li><li>Requerimientos que tengan previsto un procedimiento especial en la ley o en el reglamento.</li></ul> |



# PQRSD por Canales de Atención



Durante el cuarto trimestre se recibieron un total de 515 PQRSD, de los cuales 305 se recibieron de manera presencial en la ventanilla única de la entidad, 117 se reciben por correo electrónico, 55 por correo postal, por sitio web 34 y por medio telefónico.



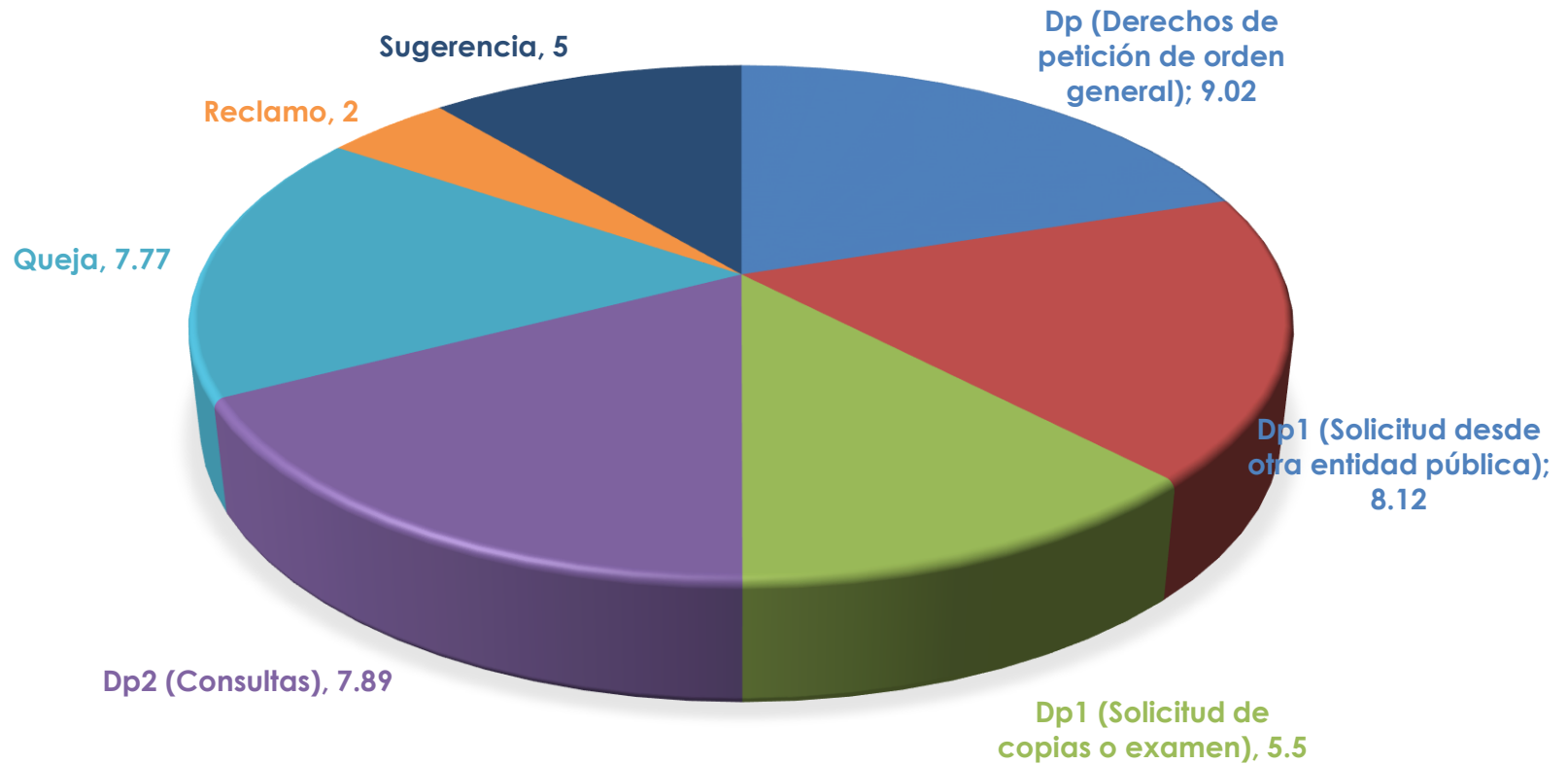


Consolidado cuantitativo por tipología documental de las PQRSD radicadas en el cuarto trimestre de 2019

| <b>Tipo de petición</b>   | <b>Octubre</b> | <b>Noviembre</b> | <b>Diciembre</b> | <b>Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---|----------------|------------------|------------------|--------------|-------------------|
| Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones | 2              |                  | 1                | 3            | 0,58 %            |
| Derechos de petición de interés general   | 225            | 144              | 104              | 473          | 91,84%            |
| Queja   | 3              | 5                | 3                | 11           | 2,14%             |
| Reclamo   |                | 1                | 1                | 2            | 0,39%             |
| Solicitudes de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad.   |                | 1                | 1                | 2            | 0,39%             |
| Solicitud de otra entidad pública   | 10             | 7                | 6                | 23           | 4,47%             |
| Sugerencia  | 1              |                  |                  | 1            | 0,19%             |
| <b>TOTAL</b>  | <b>241</b>     | <b>158</b>       | <b>116</b>       | <b>515</b>   | <b>100%</b>       |



# Promedio de días de respuesta de PQRSD



# Respuesta a Derechos de Petición-consolidado

| Tipo   | # oficios recibidos | # oficios respondidos a tiempo | # de oficios respondidos fuera de tiempo | # de oficios sin responder fuera del tiempo |
|--|---------------------|--------------------------------|--|---|
| Derechos de petición de orden general                                | 473                 | 454                            | 7  | 12  |
| Solicitud desde otra entidad pública                                 | 23                  | 19                             | 4  |   |
| Solicitud de copias o examen de documentos que reposan en la entidad | 2                   | 2                              |  |   |
| Consulta relacionada con la materia a cargo de la entidad            | 3                   | 3                              |  |   |
| <b>TOTAL</b>   | <b>501</b>          | <b>478</b>                     | <b>11</b>                                | <b>12</b>                                   |

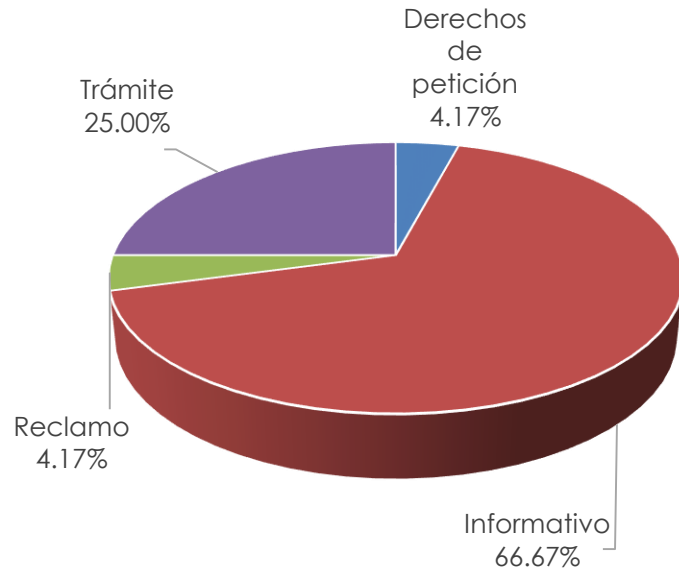


## Derechos de Petición trasladados de otra entidad-consolidado

| Tipo                                 | # oficios recibidos | # oficios trasladados de otra entidad |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|
| Derecho de petición de orden general | 473                 | 64                                    |
| Derechos desde otra entidad pública  | 23                  | 2                                     |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>496</b>          | <b>66</b>                             |



# Dirección



| Tipo de Requerimiento                      | # de oficios recibidos |
|--|------------------------|
| Dp (Derechos de petición de orden General) | 1                      |
| Informativo                                | 16                     |
| Reclamo                                    | 1                      |
| Tramite                                    | 6                      |

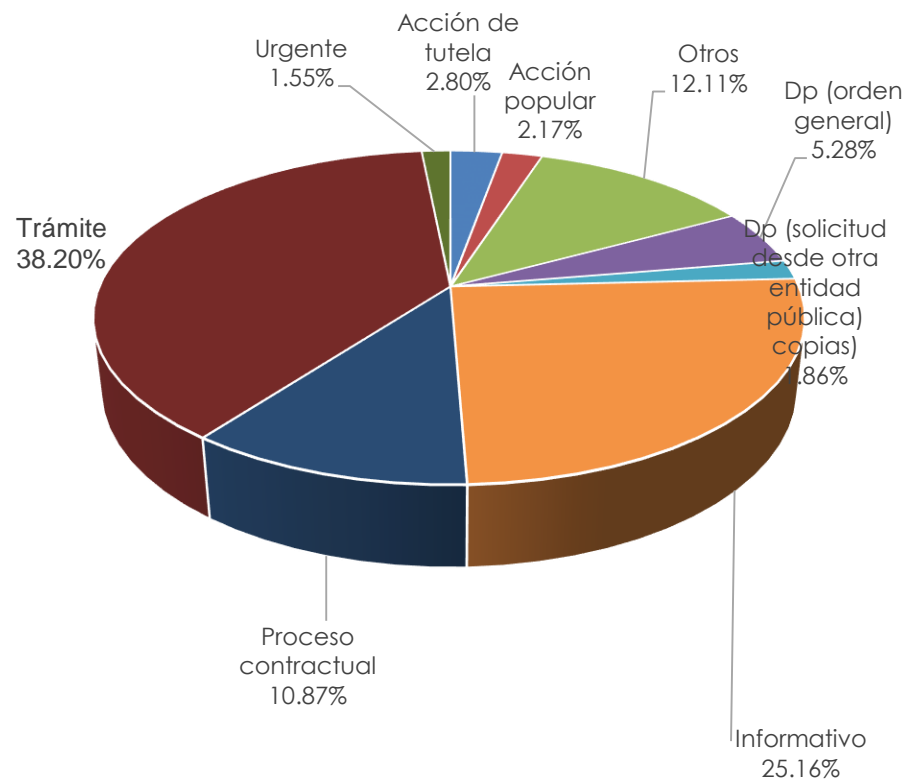
## Tiempo de respuesta Derechos de Petición Dirección

| Tipo de requerimiento                 | # oficios recibidos | # oficios respondidos a tiempo | # de oficios respondidos fuera de tiempo | # de oficios en trámite dentro del tiempo |
|---------------------------------------|---------------------|--------------------------------|--|---|
| Derechos de petición de orden general | 1                   | 1                              |  |   |



# Secretaria General

| Tipo de requerimiento   | # de oficios recibidos |
|---|------------------------|
| Acción de tutela  | 9                      |
| Acción popular  | 7                      |
| Derechos de petición (de orden general)   | 17                     |
| Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)                                     | 6                      |
| Informativos  | 81                     |
| Otros (certificaciones de funciones, certificaciones con alcances y obligaciones contractuales) | 39                     |
| Proceso contractual   | 35                     |
| Trámite   | 123                    |
| Urgente   | 12                     |



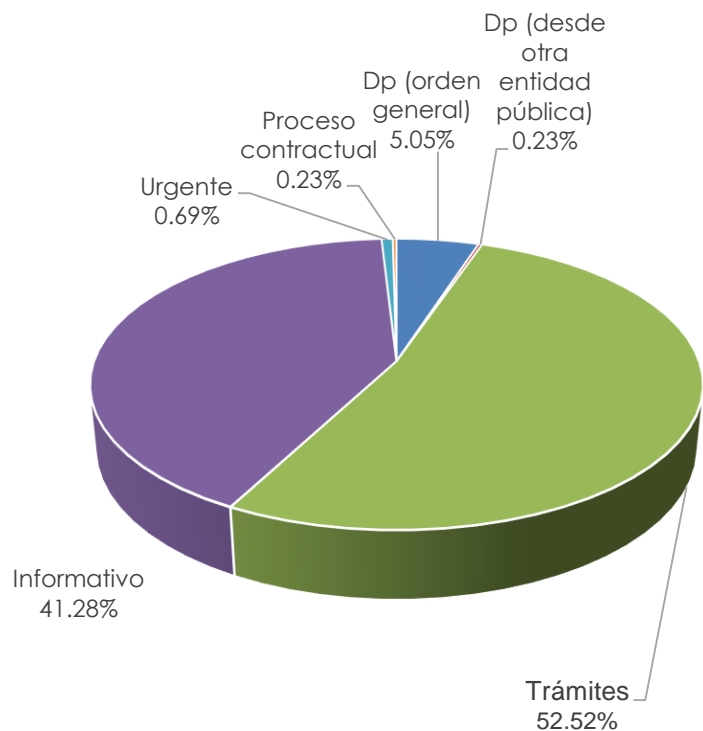
# Tiempo de respuesta Derechos de Petición Secretaria General

| Tipo  | # oficios recibidos | # oficios respondidos a tiempo | # de oficios respondidos fuera de tiempo | # de oficios vencidos sin dar respuesta |
|---|---------------------|--------------------------------|--|---|
| Derechos de petición (de orden general)                     | 17                  | 15                             |  | 2                                       |
| Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública) | 6                   | 5                              | 1  |   |





# Subdirección Administrativa y Financiera



| Tipo de requerimiento                                       | # de oficios recibidos |
|---|------------------------|
| Derechos de petición (de orden general)                     | 22                     |
| Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública) | 1                      |
| Informativo   | 180                    |
| Proceso contractual   | 1                      |
| Trámite   | 229                    |
| Urgente   | 3                      |



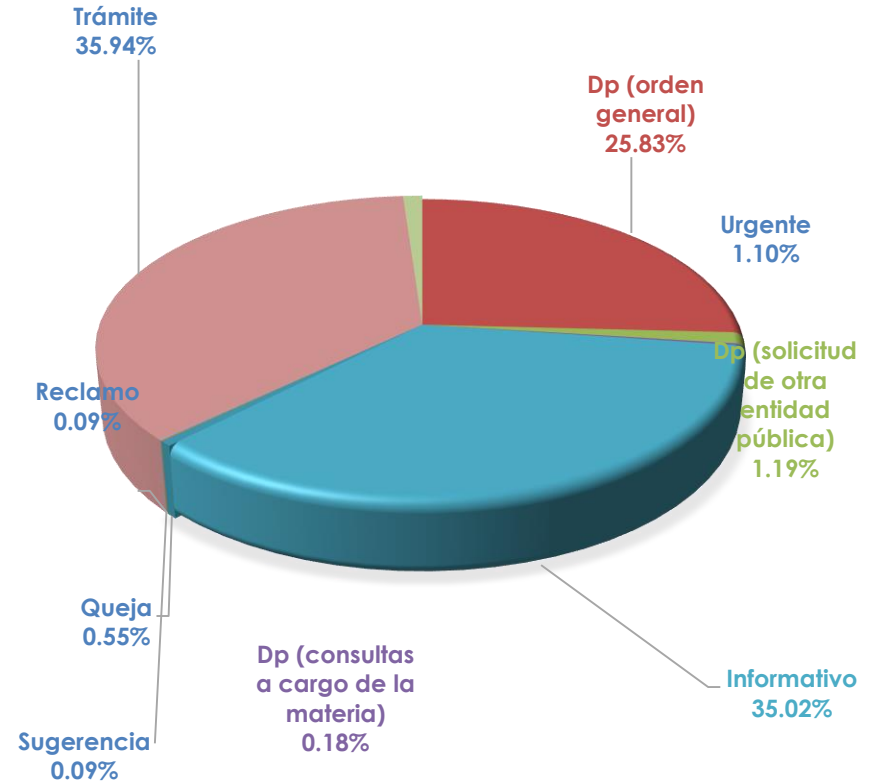
## Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección Administrativa y Financiera

| Tipo  | # oficios recibidos | # oficios respondidos a tiempo | # de oficios respondidos fuera de tiempo | # de oficios en trámite dentro del tiempo |
|---|---------------------|--------------------------------|--|---|
| Derechos de petición (de orden general)                     | 22                  | 22                             |  |   |
| Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública) | 1                   |                                | 1  |   |



# Subdirección Ambiental

| Tipo de requerimiento   | # de oficios recibidos |
|---|------------------------|
| Acción popular  | 1                      |
| Derechos de petición (de orden general)   | 281                    |
| Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)                                   | 13                     |
| Derechos de petición (Solicitud de copias o exámenes de documentos que reposan en la entidad) | 2                      |
| Derechos de petición (Consultas relacionadas con la materia a cargo)                          | 2                      |
| Informativo   | 381                    |
| Queja   | 6                      |
| Reclamo   | 1                      |
| Sugerencia  | 1                      |
| Trámite   | 391                    |
| Urgente   | 11                     |



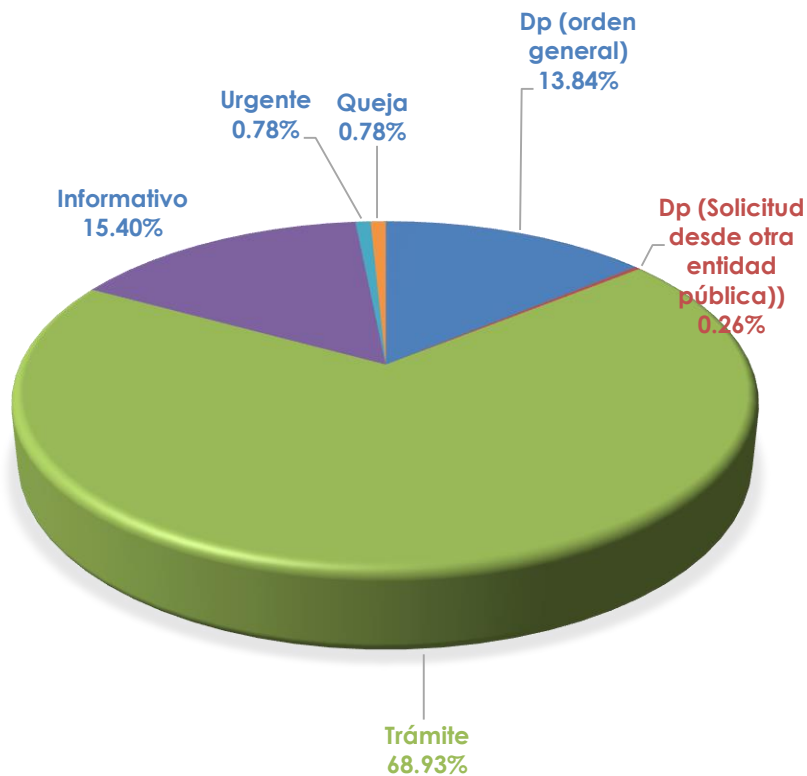
# Tiempo de respuesta Derechos de Petición

## Subdirección Ambiental

| Tipo  | # oficios recibidos | # oficios respondidos a tiempo | # de oficios respondidos fuera de tiempo | # de oficios en trámite dentro del tiempo |
|---|---------------------|--------------------------------|--|---|
| Derechos de petición (de orden general).  | 281                 | 280                            | 1  |   |
| Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública).  | 13                  | 11                             | 2  |   |
| Derechos de petición (Solicitud de copias o exámenes que reposan en la entidad).  | 2                   | 2                              |  |   |
| Derechos de petición (Consultas relacionadas con la materia a cargo de la entidad, a ser tratada por diferentes dependencias de acuerdo con sus funciones). | 2                   | 2                              |  |   |



# Subdirección de Planeación e Infraestructura



| Tipo de requerimiento                                       | # de oficios recibidos |
|---|------------------------|
| Derechos de petición (de orden general)                     | 53                     |
| Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública) | 1                      |
| Informativo   | 59                     |
| Queja   | 3                      |
| Trámite   | 264                    |
| Urgente   | 3                      |



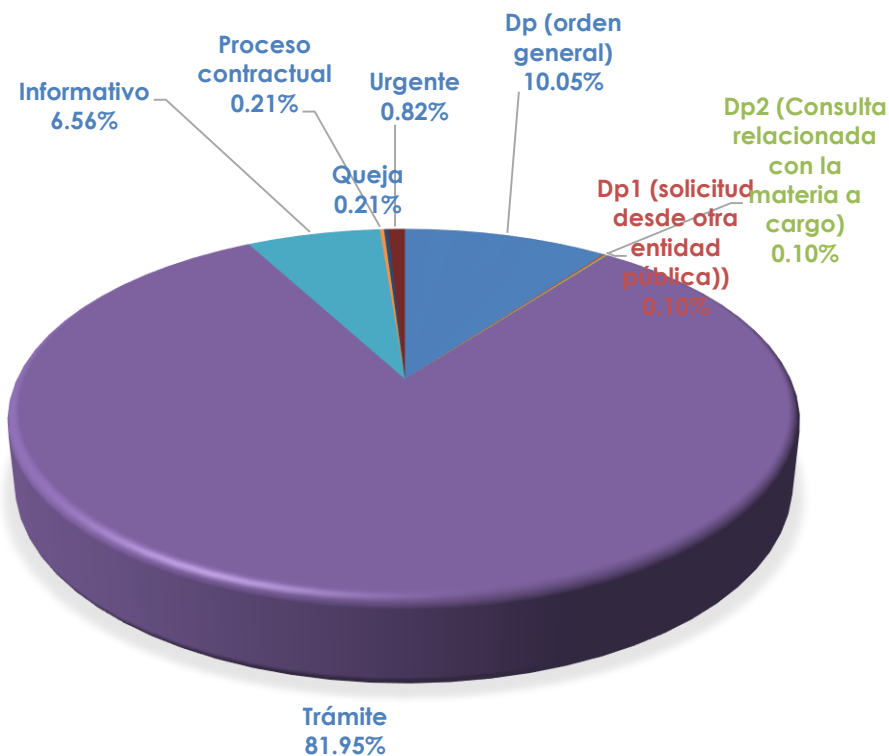
# Tiempo de respuesta Derechos de Petición

## Subdirección de Planeación e Infraestructura

| Tipo  | # oficios recibidos | # oficios respondidos a tiempo | # de oficios respondidos fuera de tiempo | # de oficios vencidos sin dar respuesta |
|---|---------------------|--------------------------------|--|---|
| Derechos de petición (de orden general)     | 53                  | 50                             |  | 3                                       |
| Dp1 (Solicitud desde otra entidad pública). | 1                   | 1                              |  |   |



# Subdirección de Transporte Metropolitano



| Tipo de requerimiento  | # de oficios recibidos |
|--|------------------------|
| Derechos de petición (de orden general)                              | 98                     |
| Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)          | 2                      |
| Derechos de petición (Consultas relacionadas con la materia a cargo) | 1                      |
| Informativos   | 64                     |
| Proceso contractual  | 2                      |
| Trámite  | 799                    |
| Queja  | 2                      |
| Urgente  | 8                      |



# Tiempo de respuesta Derechos de Petición Subdirección de Transporte Metropolitano

| Tipo   | # oficios recibidos | # oficios respondidos a tiempo | # de oficios respondidos fuera de tiempo | # de oficios vencidos sin dar respuesta |
|--|---------------------|--------------------------------|--|---|
| Derechos de petición (de orden general)                              | 98                  | 85                             | 6  | 7                                       |
| Derechos de petición (solicitud desde otra entidad pública)          | 2                   | 2                              |  |   |
| Derechos de petición (Consultas relacionadas con la materia a cargo) | 1                   | 1                              |  |   |





# Conclusiones y Recomendaciones

- Se requiere mayor compromiso en el manejo de la plataforma de gestión de procesos de la entidad para darle el debido trámite a las solicitudes presentadas por los peticionarios.
- Fortalecer la cultura al interior de la entidad para dar respuesta oportuna de acuerdo a lo estipulado por ley.
- Realizar un análisis detallado de los temas de los derechos de petición recibidos, para que cada dependencia realice una estrategia para mejorar la comunicación y la entrega de información a los grupos de valor de la entidad.



# Gracias!

